Parme
Votre solution meublée

Rapport d'activité 2014

Le mot du Président

Acteur de l'Economie Sociale et Solidaire, Parme et l'ensemble de ses collaborateurs sont en action depuis de nombreuses années pour développer une prestation de qualité, en matière d'accueil, de logement et d'accompagnement.

Les enjeux sociétaux et environnementaux nous imposent de développer un accompagnement adapté aux différentes situations auxquelles sont confrontés nos résidents – décohabitation, autonomisation, projet professionnel, projet logement mais aussi un certain nombre de dépendances et d'addictions.

Les enjeux économiques ne sont pas absents et Parme s'emploie à sensibiliser l'ensemble des parties prenantes notamment dans la maîtrise des coûts. Le référentiel construction réalisé dans le cadre de nos actions en RSE s'inscrit dans ce cadre.

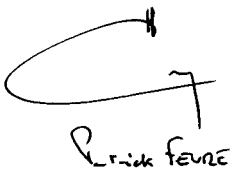
Mieux servir nos résidents trouve sa concrétisation dans la poursuite de l'amélioration de l'offre d'hébergement.

En lien étroit avec nos partenaires bailleurs, cette année a été marquée par la mise en service de plus de 1 000 logements dans des résidences nouvelles ou réhabilitées et présentant toutes une nette amélioration de leur performance énergétique.

La première enquête de satisfaction nous donne sur les trois missions – accueillir, loger, accompagner – une base qui va nous permettre de définir et mettre en œuvre les progrès attendus par nos résidents.

La refonte du site Internet Parme, et la professionnalisation de nos personnels sont une première réponse et d'autres actions sont en cours de développement.

C'est par la qualité de nos prestations, qu'avec l'ensemble des parties prenantes, passe le développement de Parme – au service des entreprises et de leurs salariés.



Sommaire

p. 6
Stratégie de développement & d'exploitation

p. 10
Stratégie Clientèle

p. 14
Les ressources humaines

p. 18
Évolution des outils

p. 20
RSE Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

p. 22
Communication

p. 24
Résultats financiers

Stratégie de développement & d'exploitation

Résidence sociale Françoise d'Eaubonne Paris 12e

A. La stratégie de développement

Les livraisons

Les ouvertures 2014

L'ouverture de la résidence Magnolias – Paris 10e vient clore le cycle des réhabilitations entreprises dès 2008 avec ICF Habitat La Sablière dans Paris intra-muros.

Les 235 logements de la résidence sociale Françoise d'Eaubonne – Paris 12e livrée le 11 juin dernier ont été entièrement rénovés. Une construction neuve de 46 logements lui est adjointe. Les deux bâtiments sont reliés par un noyau central en rez-de-chaussée et des passerelles allant du 1er au 6e étage.

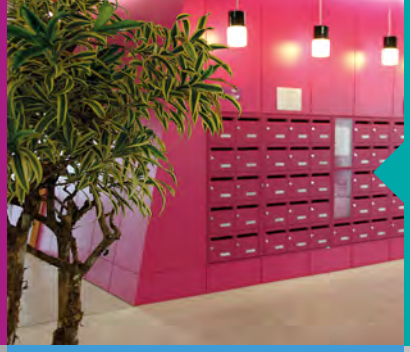
La stratégie de développement de Parme s'est poursuivie avec l'ouverture de la résidence de l'Europe – Montmorency, une résidence sociale de 112 logements livrée au terme d'un programme neuf de 24 mois et celle de Magnolias – Paris 10e, résidence sociale de 132 logements livrée début novembre 2014.

La résidence de l'Europe – Montmorency a débuté son peuplement début juillet, celle de Françoise d'Eaubonne – Paris 12e début août 2014 et celle de Magnolias – Paris 10e en janvier 2015. Ce sont des bâtiments basse consommation labellisés Habitat & Environnement.

La dernière résidence sociale livrée sur décembre 2014 est celle située sur Ivry-sur-Seine et baptisée «résidence Carnot». Elle est composée de 183 logements.

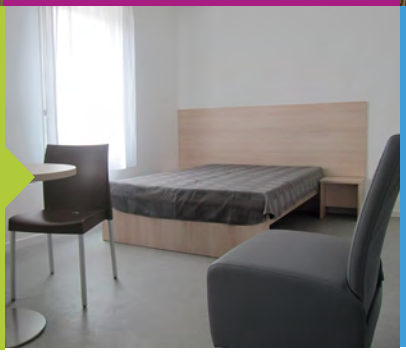
Parme a sur 2014 également repris en gestion deux résidences situées l'une sur Lyon (150 logements) et l'autre sur Oullins (157 logements) à compter du 1er juillet 2014. Le propriétaire, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée, et Parme ont entrepris des travaux de rénovation. Le personnel gérant ces deux résidences ainsi que le personnel administratif ont été repris par Parme.

Résidence Magnolias Paris 10e
Janvier 2015
132 logements

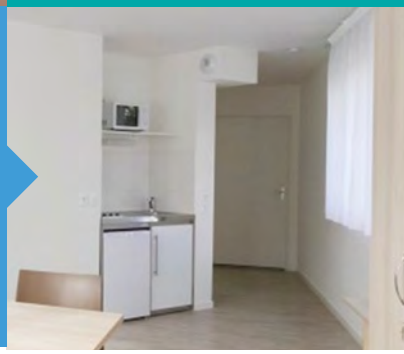


Résidence Françoise d'Eaubonne Paris 12e
Août 2014
Rénovation de 235 et construtions de 46 logements

Résidence de l'Europe Montmorency
Juillet 2014
112 logements



Résidence Carnot Paris 10e
Décembre 2014
183 logements



Les fermetures 2014

Parme quitte Gambetta-Mulhouse

Le 31 août 2014, Parme a rendu les clés des 48 logements qu'elle gérait à Mulhouse au sein d'une résidence majoritairement exploitée par Orfea, partenaire du Groupe SNCF pour l'hébergement du personnel roulant. Cette décision répond à un souci d'économies et de productivité, en raison d'un déficit d'occupation et d'absence de perspectives nouvelles. Tous les résidents Parme ont été relogés au sein de notre résidence de Strasbourg dans laquelle la responsable a été ravie d'accueillir en tant qu'adjointe l'ancienne gestionnaire de Mulhouse.

Résidences avec « services + »

Une voie de diversification pertinente

Alors que la hausse du montant des redevances, dans nos résidences sociales, est limitée par l'indice des prix, il n'en est pas de même de l'évolution de nos charges d'exploitation, toujours plus élevées (gaz, eau, charges foncières, travaux...). À terme, ce décalage menace inévitablement notre équilibre économique. Pour préserver son modèle social, Parme doit donc, en bon gestionnaire, repenser en permanence sa stratégie produit et trouver des secteurs d'évolution générateurs de marges. C'est le cas, par exemple, des résidences mixtes, comme à Grenoble et Dijon, des RHVS (résidences hôtelières à vocation sociale) dont un projet sur Nice et des résidences étudiantes.

Le concept de résidences avec « Services + » s'inscrit dans cette optique. Il s'agit de résidences proposant par exemple une conciergerie, un spa, des vélos en location, un service de restauration légère... Autant de prestations haut de gamme qui répondent à une demande, notamment à Paris, pour l'hébergement temporaire de cadres en mobilité. La résidence du Loiret (Paris 13e) pourrait bientôt incarner une première réalisation dans ce domaine. ICF Habitat Novédis et Parme travaillent ensemble à définir un modèle en vue de trouver un investisseur garantissant la poursuite de notre activité de gestionnaire tout en s'engageant dans d'importants travaux de réhabilitation.

À travers cette stratégie ambitieuse, Parme réaffirme avec force son engagement au service des entreprises et de leurs salariés.

Les projets en cours de construction et/ou de réhabilitation

Travaux en site occupé de la résidence Bergamote – Nancy 142 logements à compter du 1er septembre 2014. Durée de travaux estimée 19 mois.

B. L'exploitation

Présentation des actions mises en place en 2014

La Direction Exploitation poursuit sa mutation afin de devenir un véritable prestataire de services garantissant le bon fonctionnement des installations de l'ensemble des résidences. Il n'est de sujet pouvant être laissé de côté. L'évolution des techniques nous oblige à rester attentifs et ouverts aux multiples possibilités d'être encore plus moderne, mais également encore plus économe. En effet, la modernité en ce début de XXIe siècle est d'offrir à nos résidents des prestations innovantes et de qualité en ayant à l'esprit l'impact environnemental de nos actions. Les métiers évoluent, les grands travaux de rénovation étant réalisés à présent par nos propriétaires, les missions de terrain ont besoin d'être revisitées afin de correspondre aux enjeux des années à venir.

Le préventif et la proximité comme toile de fond de notre action au quotidien nous engagent dans une démarche aussi large que passionnante. L'action préventive car elle nous pousse à être meilleur, à être curieux de ce qui se passe ailleurs et à nous projeter dans l'avenir. La proximité car c'est le temps que l'on passe sur site auprès des gestionnaires et responsables de résidence, des employés d'immeuble pour les accompagner dans leur travail quotidien mais aussi et surtout c'est notre capacité à apporter des réponses immédiates aux problèmes que rencontrent individuellement ou collectivement nos clients.

Notre régie interne fait la preuve de son efficacité et les résultats qu'elle obtient nous encouragent à l'étoffer. Ce dispositif permet de travailler dans la proximité, avec une souplesse d'intervention qui offre un aspect relationnel et humain très appréciable.

Salle détente rénovée de la résidence Massimi à Lyon.

Rénovations de Lyon et Oullins financées par le propriétaire ICF H. SEM et la SNCF.

LES NOUVEAUX PROJETS IMMOBILIERS À L'ÉTUDE

18 projets - 2 508 logements

> 3 projets dans le 13e, 14e et 15e arrondissements de Paris
409 logements

> 8 projets en Île de France (77, 91, 93, 94, 95)
1 125 logements

> 7 projets en Région (Nice, Marseillaise, Dijon, Bordeaux, Saint-Pierre des Corps, Grenoble, Vénissieux)
974 logements

La proximité, c'est aussi la connaissance des sites. Le quotidien est chargé d'enseignement et son analyse permet de définir des pistes de prévention et d'économies. La feuille de route des techniciens travaux s'articule véritablement autour de ces thèmes. Les visites sur résidences permettent de faire le point avec les responsables locaux sur les dysfonctionnements, le contrôle du travail fait par les entreprises extérieures dans le cadre de leurs prestations ponctuelles ou dans leurs activités liées à la maintenance. La réflexion partant du local doit nous conduire vers un traitement global des problèmes dans une démarche axée sur le préventif. Le service achats vient en support dans ce contexte afin de travailler sur les coûts.

Ces principes sont également définis pour la gestion des interventions liées à l'entretien courant. Les assistantes techniques ventilent les demandes en fonction de leur nature et de leur gravité vers un fournisseur ou vers la régie interne. Dans un souci de maîtriser au mieux les budgets, les prestations sont rationnalisées afin d'éviter une multitude de déplacements.

La Direction Exploitation pilote également le personnel d'entretien et les prestataires extérieurs chargés de l'entretien des locaux. L'élaboration de nos standards qualité permettra d'harmoniser nos prestations vers un niveau encore plus satisfaisant pour nos clients.

Stratégie Clientèle

Nombre de dossiers traités sur 2014

Nombre de dossiers traités : **8 960**

Nombre de demandes en ligne : **9 178**

Nombre de résidents logés : **8 657**

Les résultats de l'Enquête de Satisfaction 2014

Parme a organisé sur l'automne 2014 sa première enquête de satisfaction clients avec pour objectifs de :

> Connaître ses clients.
> Comprendre et analyser leurs attentes et besoin pour adapter l'offre.

L'enquête réalisée fut multicanale pour maximiser le taux de réponse. Plus de 5 000 mails ont été envoyés (en 4 vagues) par internet.

Des résultats clairs grâce à un maximum de questions fermées et de très nombreux commentaires grâce à l'espace d'expression mis à disposition en fin de questionnaire.

BILAN : 77,2 % de nos résidents sont satisfaits.

TAUX DE RÉPONSE GLOBAL : 22,3 % (1 résident sur 5)

Nouveaux partenariats

La contribution des grands comptes sur le chiffre d'affaires

Le pourcentage de contrats sociétés représente 22,41% du chiffre d'affaires global de Parme pour l'année 2014.

> Les contrats sociétés SNCF représentent 13,56% du chiffre d'affaires global
> Les Contrats Tiers représentent 8,96% du chiffre d'affaires global.

8 nouveaux partenariats en 2014

> Direction Circulation Ferroviaire(DCF)
> Sféris
> Fondation d'Auteuil Mecs St Exupéry
> PACT 91
> APAS BTP
> Maison des élèves Bretagne
> Maison des élèves Paris Tech
> Erashome

La vie en résidence (les animations : fête des voisins...)

En 2014, de nombreuses activités se sont déroulées dans nos résidences. Sur l'ensemble du réseau, 26 résidences ont participé à la Fête des Voisins. Tout au long de l'année 2014, des moments de convivialité ont été organisés comme :

> Des pots d'accueil pour les jeunes apprentis
> Des résidences ont fêté la galette des rois, la Chandeleur, Noël, etc.
> Une résidence a mis en place avec les résidents un atelier cuisine, une autre a organisé des petits déjeuners auxquels étaient conviés résidents et travailleurs sociaux.

Fête des voisins du Jeudi 28 mai 2015

Accueil des familles monoparentales

La Direction de Parme a décidé en début d'année 2014 d'autoriser l'accueil des familles monoparentales sur un nombre limité de logements de type T1 bis (un seul enfant par famille, avec l'obligation pour le parent d'être présent de 20 h à 8 h). Cette disposition s'applique à ce jour uniquement sur les résidences Échiquier (Paris 10e) et Sainte-Cécile (Paris 20e).

Élections des conseils de concertations

Parme s'est engagée dans le cadre de son Règlement Intérieur à mettre en place un conseil de concertation des résidents dans chaque résidence meublée sociale conventionnée APL. Ce conseil de concertation a pour mission d'émettre des avis et d'énoncer des propositions sur toutes les questions relatives au fonctionnement de la résidence. Les sujets abordés lors des conseils de concertation ont pour but d'améliorer le cadre de vie des résidents et le fonctionnement de la structure dans le respect d'une gestion équilibrée et de l'intégration de la structure dans son environnement. Il participe à l'élaboration et la révision du Règlement Intérieur de la résidence. Pour le pôle social, l'élection des conseils de concertation a eu lieu dans six résidences sociales. Pour quatre résidences, c'était la première élection du conseil, pour deux autres il s'agissait déjà de la seconde.

Accompagnement dans la gestion des ouvertures et fermetures de résidences

Restitution de résidences :

En 2014 Parme a restitué à leur propriétaire bailleur deux résidences :

> La résidence « Le Loiret » à Paris 13e, 182 logements
> La résidence Gambetta à Mulhouse, 48 logements

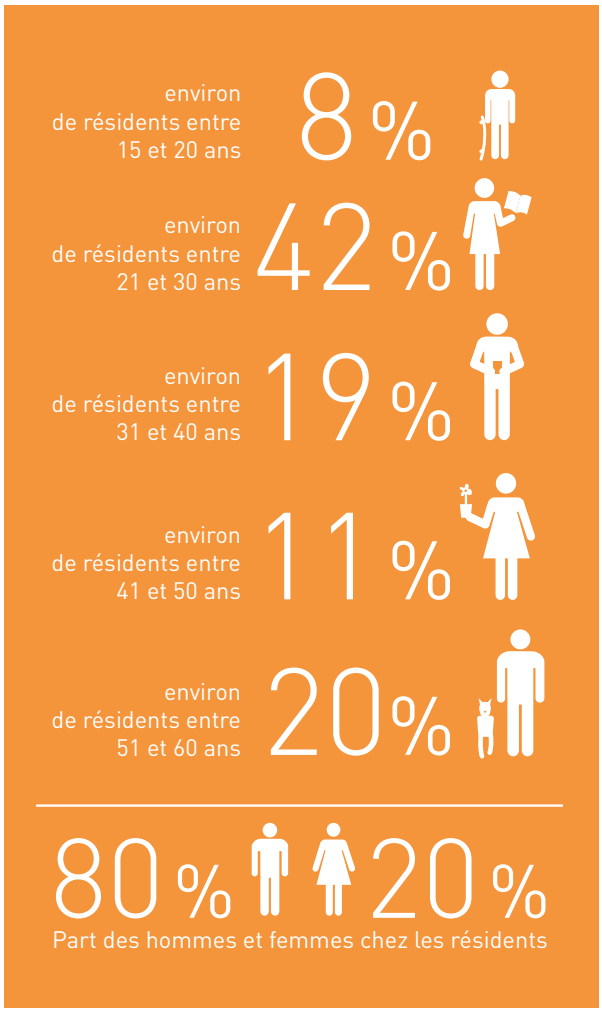
Parme a accompagné vers un relogement les 140 résidents de celle du Loiret ainsi que 15 personnes logeant dans la résidence de Gambetta.
À Mulhouse, Parme a fait don à l'association ALSA (Association pour le Logement des Sans-Abris) du mobilier provenant de la résidence Gambetta.

Les actions commerciales et résultats

Diverses actions commerciales ont été menées au travers de salons, prospection d'entreprises, écoles et universités, collectivités locales, mais aussi de portes ouvertes sur résidence. Ces actions se sont traduites par des partenariats ou accord cadre, comme par exemple sur la région Midi-Pyrénées avec la « carte jeune Midi-Pyrénées » ou encore avec la « Toul'Box ».

Chiffres clés

Profil des résidents au 31 décembre 2014


environ de résidents entre 15 et 20 ans
8 %
environ de résidents entre 21 et 30 ans
42 %
environ de résidents entre 31 et 40 ans
19 %
environ de résidents entre 41 et 50 ans
11 %
environ de résidents entre 51 et 60 ans
20 %
80 %
20 %
Part des hommes et femmes chez les résidents

Résidence Échiquier
Paris 10e

Les ressources humaines

A. Adapter notre politique d'accompagnement RH

Avenants RH et contrat d'assurance « frais de santé »

Par décision unilatérale, la Direction de Parme a souscrit un contrat d'assurance collective « Frais de Santé » auprès de l'Institution de Prévoyance HUMANIS au bénéfice de l'ensemble du personnel relevant de la convention collective des Gardiens, Concierges et Employés d'Immeuble. La mise en place de ce contrat est prévue au 1er janvier 2015, par anticipation, car Parme aurait été dans l'obligation de le souscrire au 1er juin 2015. L'ensemble du personnel de Parme bénéficiera ainsi d'une couverture santé, le personnel régi par la convention de l'Immobilier en bénéficiant déjà, quant à lui, depuis le 1er janvier 2012. Par ailleurs, dans le cadre des négociations annuelles obligatoires (NAO), deux accords principaux sont intervenus :

Salaires : une augmentation collective de 1 % sur le salaire brut mensuel a été négociée pour l'ensemble des salariés de Parme, à l'exception des salariés entrés en cours d'année et de ceux dont la rémunération annuelle brute est supérieure ou égale à 40 000 € et ayant bénéficié d'une augmentation individuelle au titre de 2014. Cette augmentation a été appliquée rétroactivement au 1er janvier 2014.

Compte épargne-temps : afin de permettre aux salariés de Parme âgés de 55 ans et plus d'aménager leur fin de carrière, la direction et les organisations syndicales représentatives ont décidé la mise en place d'un compte épargne-temps. Les salariés concernés pourront ainsi, dès 2015, ouvrir et alimenter ce compte, à raison d'un maximum de 14 jours par an pendant 5 ans, soit un total plafonné à 70 jours. Cette épargne sera essentiellement constituée par des jours de RTT, de crédit temps et de congés (telle que la 5e semaine). Le compte pourra notamment être utilisé pour rémunérer les absences pour cessation progressive ou totale d'activité et congés pour convenance personnelle.

Pour une meilleure intégration

Un site école a nancy

Parme souhaite proposer davantage de formations pratiques à ses salariés. Pour cela, la résidence de Nancy a été choisie comme « site école », un laboratoire grandeur nature qui permettra de repérer et diffuser les bonnes pratiques. Le premier test a eu lieu dès septembre, avec des travaux de réhabilitation réalisés en présence des résidents.

Résidence Bergamote
Nancy

Livret d'accueil collaborateurs

Le livret d'accueil dédié aux nouveaux collaborateurs est paru sur le second semestre 2014 : on y trouve une présentation complète de Parme (historique, activité, segmentation produits et composition du parc) et des informations utiles dans le quotidien de travail (conventions applicables, charte informatique, tenues professionnelles, chèques-déjeuner, transports...).

Parme lance son challenge d'entreprise « Les coulisses du service »

Considérant que la réussite de Parme passe par notre sens du collectif et l'envie de partager nos solutions, la Direction a lancé, en 2014, son premier challenge d'entreprise ouvert à l'ensemble des salariés de Parme.

Ce challenge, en individuel ou en équipe, récompense les initiatives locales sur quatre thèmes :

> Vie & parcours du résident
> Environnement & RSE
> Qualité
> Relations & conditions de travail.

Sur cette première édition 2014, nous avons été particulièrement fiers de constater des équipes nombreuses, représentant nos différents métiers.

3 DOSSIERS DÉPOSÉS EN ÉQUIPE ONT ÉTÉ PRIMÉS :

« Suivi des remises de documents »
PROPOSITION : Développer un système d'alertes dans notre progiciel permettant d'organiser les priorités quotidiennes de traitement dans le suivi des dossiers résidents.
OBJECTIFS : Gain de temps assuré permettant de se consacrer à d'autres activités ; efficacité dans la relation avec le résident.

« Carte de paiement machines »
PROPOSITION : Encadrer l'usage en accès libre des laveries par le déploiement auprès des résidents d'une carte avec un crédit mensuel disponible.

« Amélioration des conditions de travail des employés d'immeuble »
PROPOSITION: Équipements pour soulager ou éviter des douleurs musculo-squelettiques fréquentes chez les employés d'immeubles.

Gérer les conflits et l'agressivité

Soucieux d'assurer le bien-être au travail de ses salariés, Parme s'est saisi de plusieurs demandes formulées à la suite d'incidents survenus. Il a été décidé en CHSCT de mener une action préventive par le biais d'une formation de 3 jours sur « la gestion des conflits et de l'agressivité ». Du 20 au 22 janvier 2014, onze personnes ont été formées par l'IREMA (Institut de Recherche et d'Enseignement des Maladies Addictives).

Cette action a été très bien accueillie et les participants ont salué l'expérience et la qualité du formateur, ancien psychologue clinicien. Parme envisage de programmer une nouvelle session dans les mois qui viennent et d'intégrer ce thème dans le plan de formation 2015, afin d'accompagner durablement les collaborateurs susceptibles d'être confrontés à des publics « sensibles ».

B. Bilan des actions formations

BILAN DE FORMATION

Nombre d'heures de formation dispensées et de stagiaires formés en 2014, répartition par type d'action.

« Français »
870 heures
14 stagiaires

Formations internes « Immoware » et autres formations aux logiciels
777 heures
90 stagiaires

« Gestion des agressions »
« Hygiène et techniques de nettoyage »
« Gestes et postures »
« Premiers secours »
1 372 heures
69 stagiaires

« Responsables de Résidence », « Management » et autres actions de formation individuelles…
1 302 heures
20 stagiaires

Évolution des outils

Refonte du site internet

Parme a lancé sur 2014 le chantier de refonte de son site internet avec un objectif de mise en ligne sur 2015 en deux phases principales.

La première a eu lieu le 16 avril 2015. Au-delà de la refonte complète du graphisme, cette première version offre à l'internaute :

> Un moteur de recherche de logement dès la page d'accueil
> Un mode d'emploi pour déposer sa demande et connaître les étapes suivantes
> Une organisation des résultats issus de la recherche par parc « social » et « avec services »
> La possibilité de sélectionner dans un panier les résidences qui correspondent à son besoin
> Le dépôt d'une demande via un formulaire déclaratif et intelligent. Le formulaire évoluera en fonction des champs préalablement renseignés et les demandes déposées sur notre site seront désormais traitées dès la réception par nos équipes grâce à l'enrichissement du formulaire
> L'accessibilité à l'espace locataire
> Le témoignage de collaborateurs mais aussi de résidents pour décrire leurs perceptions de « nos équipes », « nos résidences », « nos services » et « nos valeurs ».

La seconde version doit être livrée fin du troisième trimestre 2015 et présentera comme nouvelles fonctionnalités :

> Un moteur de recherche enrichi du critère de « dates d'hébergement souhaitées »
> Interrogation de notre progiciel au regard des critères de recherche renseignés par l'internaute
> Une codification des disponibilités de ces résidences actualisée selon la période d'hébergement souhaité
> Un site disponible en version française ou anglaise.

Un nouvel outil comptable :

Travail préparatoire pour la mise en place d'un logiciel comptable ayant pour objectif de renforcer le pilotage de l'entreprise en s'appuyant sur des arrêtés comptables mensuels. L'exercice 2015 s'ouvrira sur ce nouvel outil.

RSE Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

Bilan Carbone® : Pour une meilleure maîtrise énergétique

L'étude Bilan Carbone®, démarrée en juin 2013, s'est achevée début 2014.
Elle s'appuie sur les données de 2012 concernant le siège et les 52 résidences en activité. Le résultat global de l'activité s'élève à 13 000 tonnes d'équivalent CO_2 (230 tonnes d'émissions pour le siège et 12 780 tonnes pour les résidences). Parme doit donc impérativement concentrer ses efforts sur le poste « énergie » des résidences.

Organisation de la rédaction d'un Référentiel Construction visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à une opération immobilière.
Dans la suite logique du Bilan Carbone® réalisé, Parme a dédié une équipe reconnue pour son expertise technique sur la gestion du patrimoine depuis juin 2014 pour travailler sur la constitution d'un Référentiel Construction à destination des maîtrises d'œuvre et d'ouvrage dans le but d'orienter leurs choix de construction.
Ce guide s'adresse prioritairement aux différents acteurs impliqués dans la construction ou d'opérations de rénovation de bâtiments pour le compte de Parme. Au travers de « fiches action », ces derniers seront guidés de manière opérationnelle pour permettre de diminuer les émissions de GES1 liées à la construction.

Le Maître d'Ouvrage aura alors le choix de :

> Sélectionner des actions de réduction des émissions de GES ayant un gain économique direct
> Retenir les actions en fonction d'une durée de retour sur investissement
> Investir dans des actions qui permettent de réduire significativement les émissions de construction, même s'il n'y a pas de retour sur investissement.

L'indicateur de suivi : Coût par kg de CO_2 évité.
La livraison de ce référentiel est prévue sur 2015.

Communication

Développer l'identité et la visibilité de Parme

Dossier de Presse

Parme se devait de se doter d'un support présentant le large spectre de son activité et précisant les spécificités de ses gammes de produits (cible de clientèle, conditions d'attribution, services proposés). C'est désormais chose faite avec la création d'un dossier de Presse.

En matière de communication, 2014, c'est aussi :

- La poursuite de la signalétique extérieure pour les résidences Françoise d'Eaubonne – Paris 12e, Europe – Montmorency, Massimi – Lyon et Oullins.
- La diffusion de ses parutions trimestrielles : Parme Infos, dédiée aux résidents, prospects et institutionnels ; et Parme Interne, dédiée aux collaborateurs.
- La participation à des salons dédiés au logement.

Résultats financiers

Bilan des achats sur 2014

Attribution marché

Fournitures de bureau :
Grâce à ses tarifs attractifs (prix catalogue – 30%) mais aussi à la diversité de son offre et à la qualité de ses produits, Bruneau devient notre partenaire privilégié pour l'approvisionnement en fournitures de bureau pour une durée de 2 ans avec une année de renouvellement.

Produits d'entretien :
PIERRE LE GOFF (PLG) est nommé fournisseur pour l'achat des produits d'entretien. Grâce à son expertise métier ainsi que sa performance environnementale et la qualité de ses produits, PLG s'engage sur un marché de 2 ans avec une année de renouvellement.

Maintenance Installation Chauffage :
La maintenance des installations thermiques des résidences d'Île-de-France est attribuée à DALKIA pour une durée de 3 ans. La force d'un groupe national, la réactivité ainsi que la qualification de ses techniciens font de DALKIA un nouveau partenaire privilégié dans l'entretien du patrimoine Parme.

Logiciel comptable :
PARTHENA a été retenu pour nous accompagner dans le cadre du déploiement d'un nouvel outil financier : SAGE 1000. Ce logiciel, qui représente un véritable outil de pilotage financier, permettra la mise en place de clôtures comptables mensuelles.

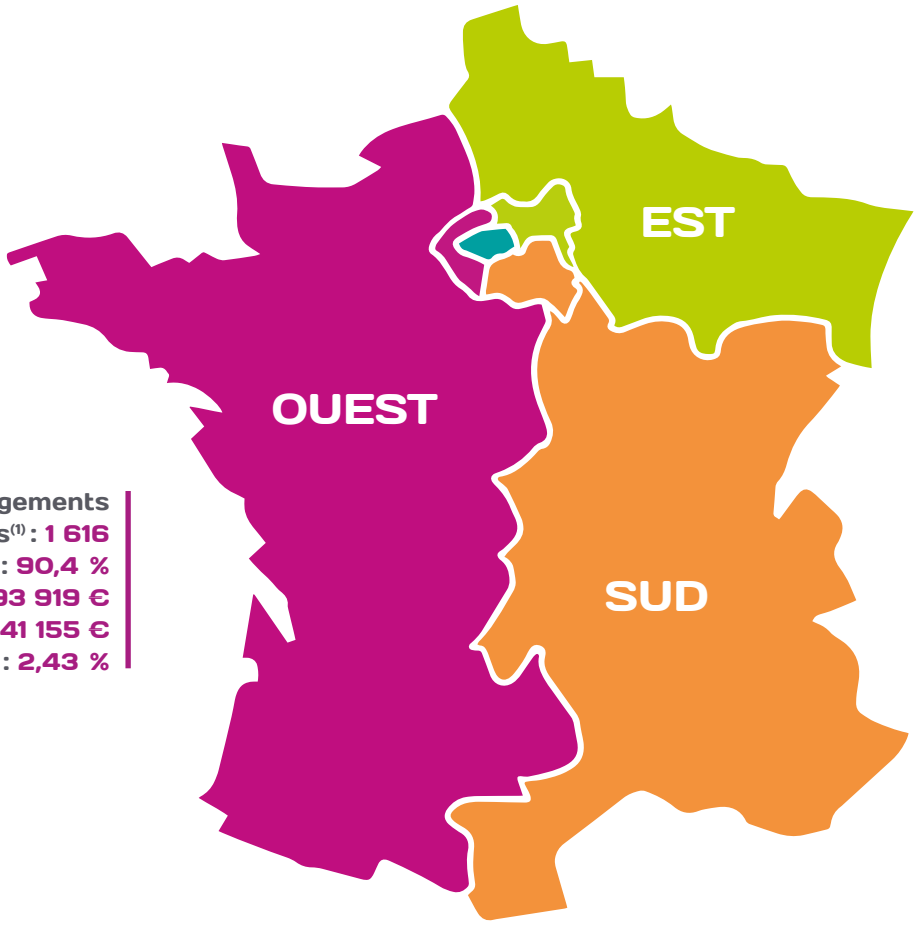
Enquête satisfaction résidents :
Parme a fait confiance à l'expertise de Takecare pour nous accompagner sur cette première campagne réalisée du 15 septembre au 31 octobre 2014 sur l'intégralité des sites (hors ceux en ouverture, fermeture ou reprise) par formulaires papier et web auprès de plus de 5 000 résidents.

NOS CHIFFRES CLÉS

Secteur Social

Nombre moyen de logements gérés[1] : **1 163**
Taux d'occupation : **80,7 %**
Chiffre d'Affaires : **5 820 621 €**
Impayés : **310 583 €**
Taux création impayés : **5,34 %**

Nombre moyen de logements gérés[1] : 1 639
Taux d'occupation : 77,4 %
Chiffre d'Affaires : 6 041 173 €
Impayés : 201 685 €
Taux création impayés : 3,46 %



Nombre moyen de logements gérés[1] : 1 616
Taux d'occupation : 90,4 %
Chiffre d'Affaires : 7 093 919 €
Impayés : 141 155 €
Taux création impayés : 2,43 %

Nombre moyen de logements gérés[1] : 1 792
Taux d'occupation : 80,2 %
Chiffre d'Affaires : 8 022 134 €
Impayés : 292 788 €
Taux création impayés : 5,03 %

[1] Hors appartements partagés

Les autres opérations réalisées en 2014

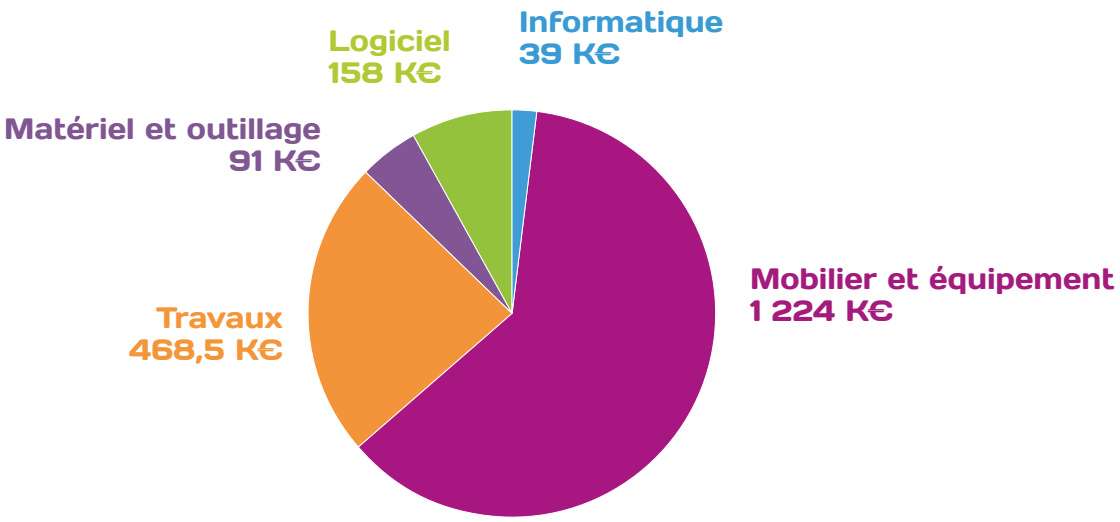
Externalisation de l'entretien des locaux de certaines résidences

FIABILISER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE

Évolution du compte de résultat entre 2014 et 2013
et les principaux indicateurs

- **Taux d'occupation :** 82,2 %
- **Chiffre d'affaires** : 28,1 M€ Vs 27,3 M€ en 2013
- **Impayés** : 950 K€ impayés créés sur l'exercice 2014
- **Nombre moyen de logements gérés sur 2014** : 6 224 (2)
- **Logements avec tout le confort individuel** : 36 %

INVESTISSEMENT RÉALISÉ ET REPRÉSENTATION PAR GRANDE MASSE : 2 M€



(2) Dont appartements partagés mis à la disposition des services d'astreinte des entreprises partenaires.

ANNEXES

Bilan 2014

ACTIF (en €)	31/12/14 Brut	31/12/14 Amortissements & provisions	31/12/14 Net	31/12/13 Net
Immobilisations incorporelles	1 165 137	707 247	457 890	53 905
Immobilisations corporelles	34 804 173	21 794 585	13 009 588	13 493 073
Immobilisations financières	27 977	0	27 977	26 247
Actif immobilisé	35 997 287	22 501 832	13 495 455	13 573 225
Avances et acomptes versés sur commandes	88 401	0	88 401	117 539
Créances	3 954 352	1 231 352	2 723 000	3 105 087
Autres créances	1 906 814	0	1 906 814	1 660 265
Valeurs mobilières de placement	303 877	0	303 877	273 424
Disponibilités	5 358 024	0	5 358 024	4 639 649
Charges constatées d'avance	139 498	0	139 498	122 334
Actif circulant et charges constatées d'avance	11 750 966	1 231 352	10 519 614	9 918 298
TOTAL ACTIF	47 748 253	23 733 184	24 015 069	23 491 523

PASSIF (en €)	31/12/14 Net	31/12/13 Net
Fonds Associatifs	3 210 693	3 210 693
Réserve de renouvellement des Immobilisations	5 178 744	5 178 744
Report à nouveau	-944 441	-183 726
Subvention d'investissement	57 367	11 942
Capital et autres fonds propres	7 502 363	8 217 653
provisions pour risques	388 615	411 115
Provisions pour charges	2 102 140	2 493 087
Provisions pour risques et charges	2 490 755	2 904 202
Emprunts et dettes auprès des éts crédit	5 974 459	5 114 471
Dépôts et cautionnements reçus	928 095	900 565
Dettes fournisseurs et cptes rattachés	3 465 339	2 983 065
Dettes sur immobilisations & cptes rattachés	359 009	510 238
Dettes fiscales et sociales	2 277 557	2 168 852
Autres Dettes	518 256	672 765
Produits constatés d'avance	499 235	19 712
Dettes et produits constatés d'avance	14 021 950	12 369 668
TOTAL PASSIF	24 015 069	23 491 523

Compte de résultat général au 31/12/2014 en €

RÉSULTAT PARME	Clôture au 31/12/2014	Clôture au 31/12/2013
Produits d'exploitation	31 795 981	30 717 505
Prestation de service	27 301 630	26 182 866
Autres produits	4 494 351	4 534 639
Charges d'exploitation	32 053 280	31 117 388
Achats	3 019 326	3 108 989
Services extérieurs	14 197 969	11 675 660
Autres services extérieurs	2 123 574	2 741 152
Impôts, taxes et versements assimilés	1 141 578	1 025 961
Charges de personnel	7 639 291	7 859 039
Autres charges de gestion courante	106 514	186 187
Dotations aux amortissements et aux provisions	3 825 028	4 520 399
RÉSULTATS OPÉRATIONNEL	**-257 300**	**-399 884**
Produits Financiers	38 777	56 490
Escomptes obtenus	76	159
Autres produits financiers	38 701	55 610
Produits nets sur cession de VMP	0	721
Charges Financières	362 646	237 832
Charges d'intérêts	214 386	237 832
Primes Flat	148 260	0

Agios bancaires	5 102	0
Pertes de change	11	0
RÉSULTAT FINANCIER	**-328 982**	**-181 342**
RÉSULTAT COURANT	**-586 282**	**-581 226**
Produits exceptionnels	294 179	1 280 345
Sur opérations de gestion	20 228	65 285
Subvention d'équilibre	170 000	170 000
Produits des cessions d'éléments d'actif	2 513	59 618
Quote-part de subvention d'investissement Virée au résultats	12 220	9 553
Produits exceptionnels (indemnité)	89 217	19 414
Reprise sur Amort&Provisions	0	956 474
Charges exceptionnelles	468 612	728 074
Sur opération de gestion	18 235	354 289
Pénalités, intérêts et amendes fiscales	518	54 149
Autres charges exceptionelles /opérations de gestion	0	1 957
Valeurs nettes comptables des éléments d'actif cédés	449 859	164 904
Dotations aux amortissement et aux provisions	0	152 775
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	**-174 434**	**552 271**
RÉSULTAT NET	**-760 715**	**-28 955**
Impôts sur les bénéfices	0	0
RÉSULTATS APRÈS IMPÔTS	**-760 715**	**-28 955**

EN LIGNE

www.residencesparme.fr
contactparme@parmeubles.fr

TELEPHONE

0 811 90 12 12

(0,078 € par appel puis 0,028 €/min en heure pleine ou 0,014 €/min en heure creuse depuis les réseaux fixes)

Parme
Votre solution meublée